



Szczegółowy opis szkolenia:

Komunikacja w biznesie



Dokument przygotowany przez:
Marcelina Szydłowska
marcelina.szydłowska@intellect-group.pl
tel.: 530 414 080

Dokument przygotowany dla:
Klientów Intellect
w dniu 15 maja 2023
ważny do czasu następnej aktualizacji

Spis treści

- 03** – Idea szkolenia
- 04** – Dla kogo to szkolenie?
- 05** – Korzyści dla firmy
- 06** – Korzyści dla pracownika
- 07** – Metodologia
- 08** – Program szkoleń
- 10** – Trenerzy
- 11** – Kontakt

Idea szkolenia

Czyli nasze podejście do nowoczesnej sprzedaży



Na tym szkoleniu staramy się podejść do sprzedaży z perspektywy **nowych narzędzi marketingowych** oraz **nowego paradygmatu biznesu**.

Co to właściwie oznacza? Klienci nie są jednorodni, każdy chce osiągnąć swój cel, każdy zachowuje się inaczej i trzeba to wziąć pod uwagę w czasie sprzedaży. Ważne jest, żeby znaleźć podobieństwa między sobą, a swoim klientem.

Na szkoleniu pomożemy Wam zrozumieć **DNA Waszej firmy**. Pokażemy Wam nowe technologie, które będą wspierać sprzedaż.

Dla kogo to szkolenie?

Zarówno dla początkującego handlowca jak i doświadczonego sprzedawcy, którzy chcieliby poznać nowe podejście do sprzedaży w oparciu o specyfikę ich firmy. Polecamy dla:



KUPCÓW



HANDLOWCÓW



OBSŁUGI KLIENTA



KONSULTANTÓW
TELEFONICZNYCH

Korzyści dla firmy



Zrozumienie klientów i ich potrzeb

Jednym z podstawowych założeń naszego szkolenia jest to, aby zaakceptować to, że klienci są różni i żeby ich zrozumieć.



Budowanie trwałych relacji z klientami

Sprzedaż oparta na indywidualnym podejściu do klienta pozwala zbudować relacje, które procentują zwiększeniem sprzedaży i zadowoleniem klientów.



Wypróbowanie nowych, współczesnych technologii

Na szkoleniu pokażemy jak używać platformy LinkedIn oraz Canva do usprawnienia pracy w sprzedaży.



Wdrożenie nowoczesnych metod sprzedaży

Takich jak np. wykorzystanie typologii osobowości w oparciu o DISC.



Wizerunek nowoczesnej i postępowej firmy

Klienci przyzwyczajają się do starych metod sprzedaży i często zniechęcają się do rozmów z takimi handlowcami, na czym traci również wizerunek firmy.



Usystematyzowanie wiedzy pracowników

Szkolenie pozwala wszystkim uczestnikom odświeżyć wiedzę, poznać nowe metody i nabrać nowej energii.

Korzyści dla pracowników



Przyjemniejsza komunikacja z klientami

Skupimy się na tym, aby odróżniać od siebie typy klientów i rozumieć ich zachowania. Dzięki temu rozmowa z nimi staje się łatwiejsza, bardziej owocna i przyjemniejsza.



Zrozumienie klientów

Jest to kluczowe w dzisiejszych czasach, gdzie triki sprzedażowe działają coraz rzadziej. Jeśli rozumiemy naszych klientów, to rozumiemy ich potrzeby i wiemy jak możemy im pomóc za pomocą naszych produktów/usług.



Lepsza sprzedaż

Z powyższego punktu wynika także szansa na większą sprzedaż, bo łatwiej jest sprzedawać klientom, z którymi dobrze się rozumiemy.



Inspiracja

Każde szkolenie sprzedażowe powinno być dodatkową dawką energii i inspiracji – zadbamy o to, prezentując różne punkty widzenia na Waszą sytuację.



Odświeżenie wiedzy i umiejętności

Nasze szkolenie pozwoli nie tylko poznać nowe metody sprzedaży, ale też odświeżyć te umiejętności, które już posiadacie.



Zrozumienie DNA firmy i swojego miejsca w niej

Brzmi to może trochę tajemniczo, ale chodzi o to, żeby zastanowić się nad tym, jakie prawdziwe wartości prezentuje Wasza firma i z którymi z nich Wy się utożsamiacie. Jakie korzyści Waszych produktów są według Was najistotniejsze.

Metodologia



STRATEGIA MARKI

Opracowanie unikatowych cech, które wyróżniają Twój produkt od konkurencji, to kluczowe działanie przed podejściem do sprzedaży. Aktualny rynek pokazuje, że sposób sprzedaży dopasowany do potrzeb klienta z uwzględnieniem wszystkich atrybutów produktu/usługi jest najskuteczniejszy.



METODOLOGIA DISC

Ciekawa forma prezentacji produktu dla klienta. Powinna zawierać wszystkie informacje, których konsument potrzebuje jeszcze przed zakupem. Ma na celu zachęcić odbiorcę, ale i utwierdzić o jakości sprzedawanej rzeczy/usługi.



CYKL KOLBA

Określenie pragnień, potrzeb, przeszkód i problemów naszych klientów. Obowiązkowy klasyk dla każdej firmy.



KARTA PRODUKTOWA

Pozwalają na przekazanie doświadczenia trenerów w krótki i przystępny sposób, tak aby usystematyzować część szkolenia lub zobrazować podejmowany w trakcie warsztatów temat



MODEL AIDA

Sposób uczenia się, który jest oparty na 4 etapach. Teoria oparta na uczeniu się poprzez doświadczenie. Ważnym elementem jest dopasowanie do osobistego stylu każdego z nas.



SPERSONALIZOWANA SPRZEDAŻ

Cecha-zaleta-korzyść, poznanie jak określić produkt, aby następnie go pozytywnie opisać i pokazać, jego opłacalność.

A także:



GRY
INTEGRACYJNE



MINI WYKŁADY



NOWE
TECHNOLOGIE



PRACA Z
SAMOŚWIADOMOŚCIĄ

Program szkolenia (1/2)

Moduł 1

Komunikacja z klientami, wprowadzenie

- ✓ Czym jest komunikacja biznesowa – dlaczego jest inna niż komunikacja międzyludzka
- ✓ Rozpoznanie swojej roli w kontakcie z klientem
- ✓ Określenie formy komunikacji

Przykładowe metody:



Misja / wizja / cel



Style komunikacji

Przykładowe ćwiczenia:



Kosz owoców



Poker face



Fundamenty sprzedawcy

Moduł 2

Klient roszczeniowy czy klient rozłoszczony, rozpoznanie swoich trudnych klientów

- ✓ Określenie trudności związanych z komunikacją z klientami
- ✓ Praca z Kolorystycznymi Typami Osobowości – rozpoznanie swojego stylu komunikacji oraz stylów klientów – z kim pracuje mi się najtrudniej, a z kim najłatwiej
- ✓ Potrzeby klientów oraz ukryte intencje
Dlaczego niektórzy blefują, a inni krzyczą
- ✓ Emocje w biznesie – reakcje mózgu oraz biochemia organizmu ludzkiego

Przykładowe metody:



Kolorystyczne typy osobowości



Mini wykład



Biochemia organizmu

Przykładowe ćwiczenia:



Kolorystyka w mailach



Słowa klucze



Moc pytań

Program szkolenia (2/2)

Moduł 3

Relacja jako klucz

- ✓ Reguła win-win, dlaczego buduje długotrwałe relacje i kiedy daje zyski
- ✓ Negocjacje biznesowe – nauka argumentacji i analizy potrzeb klientów
- ✓ Asertywność w biznesie jako jasne określenie swoich możliwości dla klienta
- ✓ Wykrywanie manipulacji w stosunku do nas i firmy

Przykładowe metody:



Styl partnerski



Empatyczne słuchanie



Porozumienie bez agresji



Win-Win



Zasoby firmy

Przykładowe ćwiczenia:



Zgniły kompromis



Scenariusze rozmów



Zdrowe „nie”

Moduł 4

Efektywna komunikacja

- ✓ Konflikt jako szansa na rozwój
- ✓ Stworzenie strategii na przyszłość usprawniające komunikację z klientami
- ✓ Pozytywny feedback – jak dawać dobry feedback oraz jak pytać klientów

Przykładowe metody:



Strategie na przyszłość



Scenariusze rozmów



Pozytywny feedback

Przykładowe ćwiczenia:



Klient prawdę Ci powie...



Co dalej...

Trenerzy

Sylwetki osób, które mogą poprowadzić dla Was szkolenie z Budowania wartości produktu



Agnieszka Bilka

Ukończyła studia z Psychologii w Biznesie, Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz Coachingu. Od początku życia zawodowego ma pośredni lub bezpośredni kontakt z klientem. 10-letnie doświadczenie w sprzedaży

W branży szkoleniowej jest od 2015 roku. Wielozadaniowa i zorganizowana. Gwarantuje, że na szkoleniach zarazi uczestników motywacją do działań.

W Intellect prowadzi szkolenia m.in. z różnych form sprzedaży, komunikacji, czy organizacji pracy.



Krzysztof Rynkiewicz

Trener w obszarze strategii marki, projektowania propozycji wartości i tworzenia modeli biznesowych z ponad 13-letnim doświadczeniem w pracy dla solopresiębiorców, sektora małych i średnich przedsiębiorstw oraz korporacji.

Wykładowca na studiach dziennych, zaocznych i podyplomowych między innymi na Uniwersytecie Wrocławskim i Ekonomicznym.

W Intellect prowadzi szkolenia m.in. z nowoczesnych narzędzi w sprzedaży, social sellingu, czy budowania wartości produktu.



Alicja Kubacka

Uwielbia dzielić się swoją wiedzą i przekazywać ją w interesujący i prosty sposób. Sprzedażą zajmuje się już ponad 20 lat. Pracowała w wielkich korporacjach oraz z małych rodzinnych firmach. Sprzedaż bezpośrednia i telefoniczna nie ma dla niej tajemnic.

Interesuje się rozwojem człowieka, reakcjami chemicznymi, jogą, medytacją, buddyzmem, ale też motoryzacją.

W Intellect prowadzi szkolenia m.in. z różnych form sprzedaży, typologii osobowości, czy negocjacji.

Kontakt

Skontaktuj się ze mną, a ustalimy szczegóły naszej współpracy



Marcelina Szydłowska
Koordynator szkoleń



530 414 080



marcelina.szydłowska@intellect-group.pl



www.intellect-group.pl